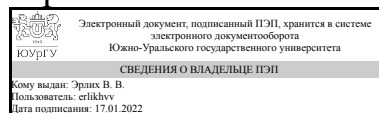


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



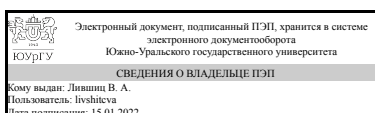
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.25 Сервисная деятельность  
для направления 43.03.01 Сервис  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Сервис и технология художественной обработки материалов

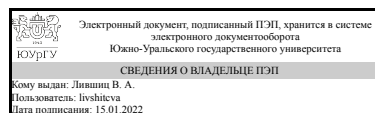
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
к.техн.н., доц.



В. А. Лившиц

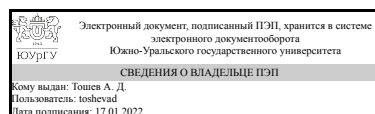
Разработчик программы,  
к.техн.н., доц., заведующий  
кафедрой



В. А. Лившиц

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания. Задачи дисциплины — сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека.

## Краткое содержание дисциплины

Курс «Сервисная деятельность» носит вводный характер, знакомит студентов с основными понятиями и положениями о сервисной деятельности. Содержит материалы о формах и способах оказания услуг, подбору персонала и рекламной деятельности предприятий сервиса.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает: Понимать взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений Умеет: Теоретически осмысливать и обобщать содержание знаний разделов дисциплины Имеет практический опыт: Основы организации сервисной деятельности, критерии эффективности, способы и методы работы с потребителями

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.27 Введение в направление подготовки	1.О.26 Стандартизация, подтверждение соответствия и метрология, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.27 Введение в направление подготовки	Знает: Ассортимент и технологию продукции общественного питания Умеет: Использовать полученные знания в практической деятельности; оценивать влияние различных факторов на ход и результаты технологического процесса Имеет практический опыт: Навыками по приготовлению полуфабрикатов, кулинарных

изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Выполнение заданий	87,5	87,5	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Сервисная деятельность	12	8	4	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие и сущность сервисной деятельности	1
2	1	Особенности сервисной деятельности в России	1
3	1	Классификация услуг	1
4	1	Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг	1
5	1	Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги	2
6	1	Сущность и стратегия рекламной деятельности	2

##### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Взаимодействие с потребителем в процессе продажи услуги в индустрии питания	3

2	1	Анализ рекламных возможностей предприятия индустрии питания	1
---	---	---	---

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Выполнение заданий	Электронный учебный курс «Сервисная деятельность», размещенный в СДО «Электронный ЮУрГУ»	3	87,5

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	3	Текущий контроль	Задание 1	1	10	Приведен в приложении	экзамен
2	3	Текущий контроль	Задание 2.1	1	10	Приведен в приложении	экзамен
3	3	Текущий контроль	Задание 2.2	1	10	Приведен в приложении	экзамен
4	3	Текущий контроль	Задание 2.3	1	10	Приведен в приложении	экзамен
5	3	Текущий контроль	Задание 2.4	1	10	Приведен в приложении	экзамен
6	3	Текущий контроль	Задание 2.5	1	10	Приведен в приложении	экзамен
7	3	Текущий контроль	Задание 2.6	1	7	Приведен в приложении	экзамен
8	3	Текущий контроль	Задание 3.1	1	10	Приведен в приложении	экзамен
9	3	Текущий контроль	Задание 3.2	1	10	Приведен в приложении	экзамен
10	3	Промежуточная аттестация	Задание 3.3	-	10	Приведен в приложении	экзамен
11	3	Промежуточная аттестация	Просмотр	-	100	Приведен в приложении	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Прохождение мероприятия промежуточной аттестации не обязательно Экзамен (мероприятие промежуточной аттестации) проходит в формате просмотра всех выполненных работ по контрольным точкам 1–10. В рамках просмотра преподавателем проводится описание основных ошибок и достоинств представленных работ. Если студент не набрал достаточного рейтинга для получения положительной оценки за экзамен, то он переделывает работы по контрольным точкам, где получил самые низкие баллы. Студенты, получившие рейтинг, достаточный для положительной оценки, но желающие его повысить, могут исправить работы не более чем по 2-м контрольным точкам, при этом оценивание таких работ производится по критериям соответствующих контрольных точек.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОПК-3	Знает: Понимать взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-3	Умеет: Теоретически осмысливать и обобщать содержание знаний разделов дисциплины												
ОПК-3	Имеет практический опыт: Основы организации сервисной деятельности, критерии эффективности, способы и методы работы с потребителями												

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] учебник для вузов по специальностям 100101 "Сервис" и др. В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2013

#### б) дополнительная литература:

1. Сервисная деятельность Учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова; Под ред. В. К. Романович. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2005. - 155 с.
2. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности и направлению "Сфера обслуживания" О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 303, [1 ] с.

3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению 43.03.01 (100100) "Сервис" Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 200, [1] с.

4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:  
Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Приведены в разделе «Учебно-методические материалы в электронном виде»

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Приведены в разделе «Учебно-методические материалы в электронном виде»

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Курс «Сервисная деятельность» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <a href="https://edu.susu.ru/">https://edu.susu.ru/</a>
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 192 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/101865">https://e.lanbook.com/book/101865</a>
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : НГТУ, 2015. — 104 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/118381">https://e.lanbook.com/book/118381</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для
-------------	--------	--

		различных видов занятий
Практические занятия и семинары		Компьютеры с установленным ПО
Лекции		Компьютер, проектор